

## Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2002-1505

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Heliste, Kirsi-Marja			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Miten viestinnällä voidaan tukea laadunohjausta Finnair Oyj:n matkustamopalveluosastolla?			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2002-03-06	
		Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 55 + 6	
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Finnair Oyj:n matkustamopalveluosastolla on runsaasti ulkoisia ja sisäisiä viestintää rajoittavia tekijöitä. Matkustamopalveluhenkilökunnan vaikea saavutettavuus korostaa kirjallista viestintää. Lentoemännän/stuertin työ sisältää sekä tiukkaa ohjeiden noudattamista että ennakoimattomiin ja yllättäviin asiakaspalvelutilanteisiin reagointia. Tutkielmassa kuvataan viestinnän järjestelyjä työyhteisössä, jossa monet viestintää vaikeuttavat tekijät ovat keskittyneet yhteen: millaisia erityisvaatimuksia tällainen työyhteisö asettaa viestinnälle ja millaisia ongelmia viestinnässä esiintyy? Matkustamopalveluosasto esittelee puiteanalyysillä.</p> <p>Fokusryhmähaastattelulla selvitän sisältykö lennon työvaiheisiin sellaisia, joita ei ole viestitty riittävästi. Vertailuna käytän matkustamopalvelusta aiheutuneita asiakasvalituksia. Haastatteluista selvisi, että palvelupoikkeamatilanteet oli ohjeistettu riittämättömästi. Myös ruoka- ja juomatarjoilu sekä ennen lennon lähtöä suoritettavat tarjoiluvalmistelut kaipaivat yksityiskohtaisempaa ohjeistusta. Turvallisuuteen liittyvät työvaiheet oli sen sijaan viestitty tarkasti.</p> <p>Avaruusraketti Challengerin onnettomuuteen oli syynä viestinnän epäonnistuminen. Rakettiteollisuudella ja lentoyhtiöllä on paljon yhteistä, etenkin niiden turvallisuuskulttuureissa. Tarkastelen millaisia virheitä viestinnässä tehtiin ennen onnettomuutta. Näitä samoja virheitä tulee myös lentoyhtiön välttää.</p> <p>Kaaos- tai muutosteorioiden avulla etsitään näennäisesti epäjärjestykseltä näyttävien tapahtumien takaisia ilmiöitä. Aulan mukaan organisaatio voi viestinnällä yrittää sopeutua muutoksiin. Viestintäsuhteita ja niissä tapahtuvia muutoksia voidaan kuvata bifurkaation avulla. Aula jakaa viestinnän integroivaan ja dissipatiiviseen viestintään sen mukaan, halutaanko toimintaa ohjata kohti järjestystä vai epäjärjestystä. Åberg on lisännyt näiden jatkumoiden väliin vuorovaikutteisen viestinnän.</p> <p>Lillrankin mukaan laadunhallintaa voidaan kuvata laatuluutateorian avulla. Työsuoritukset jaetaan standardiin, rutiiniin ja kaaokseen. Standarditilanteessa suoritus tehdään aina samalla tavalla. Rutiinitilanteessa on lukuisia muuttujia, eikä toimintaa enää voida ohjeistaa yhtä yksiselitteisesti kuin standarditilanteissa. Kaaostilanteita on etukäteen mahdoton ennustaa. Työsuoritusta ohjataan yrityksen palvelukulttuurin, arvojen ja vision avulla.</p> <p>Laatuluutateoria ja bifurkaatiomalli muistuttavat paljon toisiaan. Molemmat mallit etenevät ennustettavasta tilasta ennustamattomaan kaaostilanteeseen. Tässä pro gradu –tutkielmassa tarkastellaan miten näitä kahta mallia voidaan yhdistää. Luokittelin sitä varten lennon työvaiheet ensin laatuluutateorian avulla standardi-, rutiini- ja kaaostilanteisiin. Sen jälkeen tarkastelin millaista viestintää näissä tilanteissa tulisi käyttää. Standardissa tilanteessa integroiva viestintä on mielestäni paikallaan, kun taas rutiinitilanteita ja kaaostilanteita voidaan paremmin ohjata vuorovaikutteisen ja dissipatiivisen viestinnän muodoilla. Tämän perusteella luokittelin matkustamopalveluosaston viestintäkanavat uudelleen sisällön kriittisyyden perusteella mission critical, knowledge base ja nice to know –tietoon.</p> <p>Keskeiset lähteet ovat:</p> <p>Aula, P. (1999) Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio? Dynaamisen organisaatioviestinnän teoria.</p> <p>Lillrank, P. (1998) Laatuajattelu.</p> <p>Tompkins, P.K. (1993) Organizational Communication Imperatives – Lessons of the Space Program.</p> <p>Åberg, L. (1999) Viestinnän strategiat.</p>			
<p>Avainsanat-Nyckelord-Keywords</p> <p>työviestintä - sisäisen viestinnän kanavat - vertikaalinen viestintä</p> <p>puiteanalyysi</p> <p>kaaoiteoria - bifurkaatiomalli - viestinnän kaksoisfunktio</p> <p>laadunohjaus - laatuluutateoria</p>			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			